



Estado do Rio Grande do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO  
Ouvidoria Municipal

Ouvidoria Municipal

# Relatório do mês de novembro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo  
São Leopoldo, 01 de dezembro de 2017



São Leopoldo, 01 de dezembro de 2017.

## RELATÓRIO

### Levantamento das manifestações do mês de novembro

- 1) Total de Manifestações: 2019. Em média foram registrados 106 protocolos por dia no mês de novembro.

#### Distribuição das demandas por assunto.

Os assuntos são distribuídos por tipos, conforme a natureza da demanda, sendo divididos em:

**Ouvidoria** – 1087 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156** – registramos 931 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SESP (Iluminação Pública), Secretaria de Obras e Secretaria do Meio Ambiente.

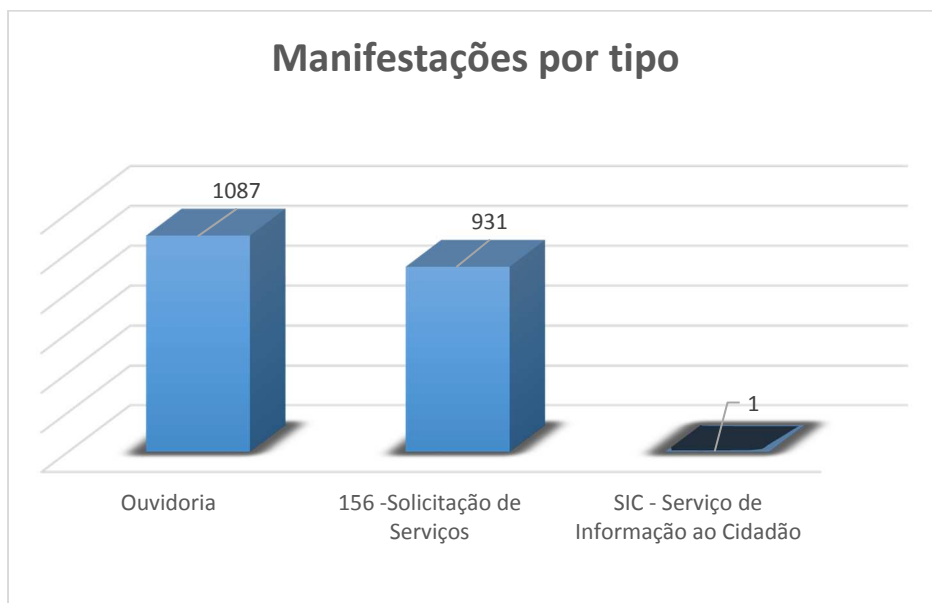
**SIC** – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 01 protocolo referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

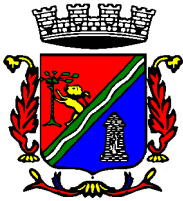
1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1087 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 931 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 1 protocolo





(Levantamento das manifestações .....2)

### 1.2) Situação dos protocolos registrados:

#### Total de Protocolos – 2019

**Atendidos e /ou Finalizados: 1215**

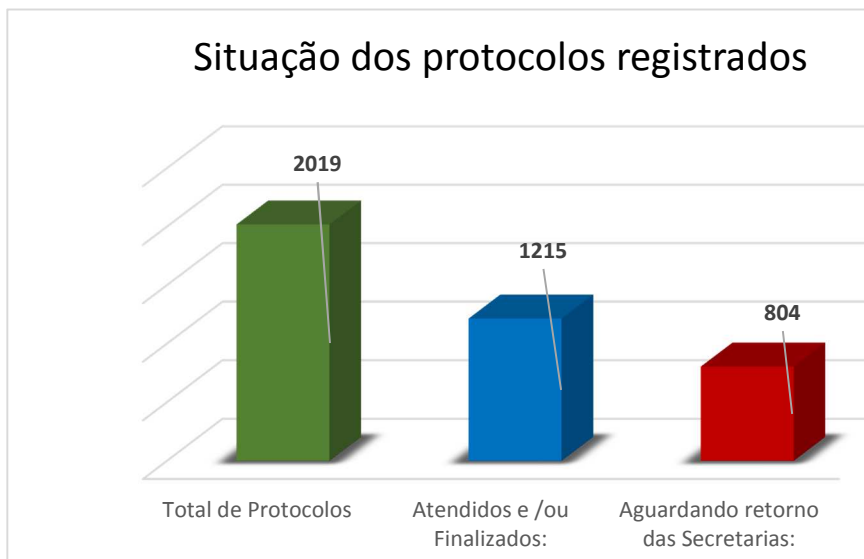
- atrasados – 249

- no prazo – 966

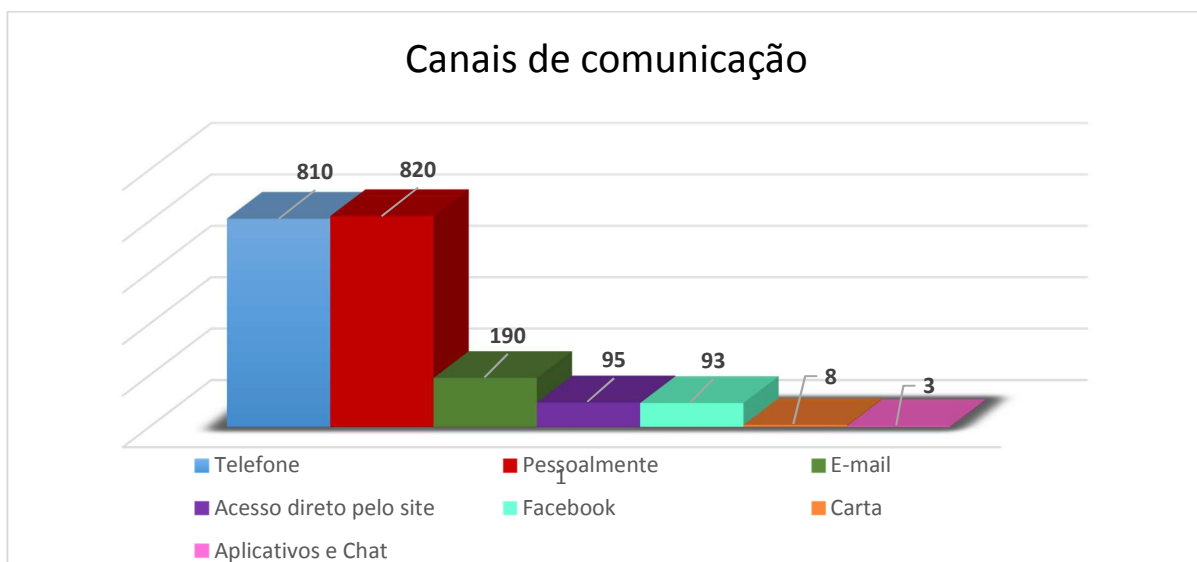
**Aguardando retorno das Secretarias: 804**

- atrasados – 365

- no prazo – 439



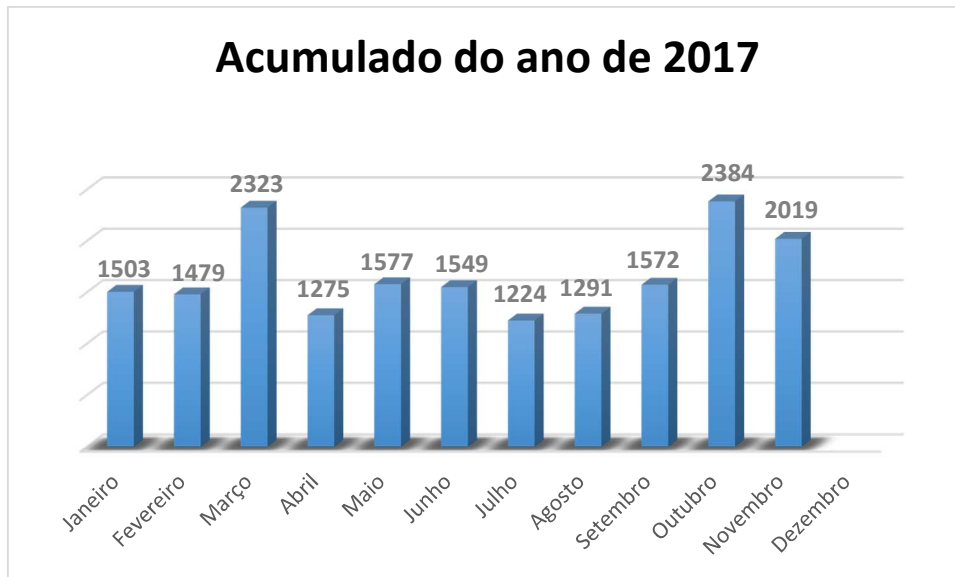
### 1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações .....3)

1.4) Acumulado do ano de 2017:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de setembro:

**\*Observação:** Os protocolos registrados nos finais de semana (sábado, domingo e feriados), são protocolos gerados diretamente pelo site da Prefeitura, em virtude desse sistema estar em funcionamento 24 horas diárias.

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM NOVEMBRO						
S	T	Q	Q	S	S	D
		110	1	0	1	0
143	143	79	108	108	0	1
141	71	1	110	102	0	0
96	107	88	125	97	0	0
82	75	116	117			



(Levantamento das manifestações .....4)

2) Manifestações por Secretarias:

<b>Secretarias</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Aguardando retorno</b>	<b>Total</b>
SESP – Secretaria de Serviços Públicos	272	153	425
SEMOV – Secretaria de Obras	28	282	310
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	11	168	179
SEMSAD – Secretaria de Saúde	96	54	150
- Vigilância Ambiental	3	18	21
- Vigilância Sanitária	0	10	10
SEGG – Secretaria de Gestão e Governo	1	6	7
- Fiscalização	6	62	68
SEDETEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Tecnológico	20	6	26
Ouvidoria Municipal	770	0	770
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal - Total de 36			
SEMFA – Secretaria da Fazenda	5	9	14
SEMHAB – Secretaria de Habitação	2	5	7
PROCON - ORGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	4	0	4
SEMAD – Secretaria de Administração	3	7	10
PGM - PROCURADORIA GERAL DO MUNICIPIO	1	1	2
SECULT - Secretaria de Cultura e Lazer	0	1	1
Gabinete do Prefeito	0	0	0
SEMPA - Secretaria de Proteção Animal	0	3	3
SMED - Secretaria de Educação	1	0	1
Diversos	4	7	11

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 6815, em média 358.7 senhas distribuídas em 19 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.